



## Celulares en la empresa

### ¿Se debe prohibir o permitir al personal el uso de sus celulares particulares?



El avance de la tecnología en las comunicaciones es tan vertiginoso y se masifica tan velozmente, que los administradores de las empresas apenas pueden correr detrás del impacto que esto provoca en la vida cotidiana dentro del trabajo. Damos algunas nociones útiles sobre cómo interpretar este fenómeno y cómo manejarlo adecuadamente.

### Correr tras los hechos

Los consultores en dirección de empresas y abogados no habíamos discernido aún, ni resuelto totalmente desde los años 2004 y 5 el problema de la disminución del rendimiento en el trabajo que ocasionaba el frenético chateo por medio del Messenger de Hotmail por parte de todo empleado que tuviera acceso a alguna terminal de computadora, cuando a partir del 2009 principalmente, explotó la telefonía on line y las redes como Facebook y Twitter para terminar de complicar del todo el abordaje de este tema tan controversial: **¿Acaso habrá que terminar aceptando el avasallador avance de la tecnología y las pérdidas que les ocasionan a las empresas los empleados que no atienden su trabajo sino a sus celulares?**

Es necesario entonces acelerar el debate para acompasar el ritmo que lleva el progreso y aportar prontamente nuevas ideas, ya sea a favor como en contra de esta telefonía, que nos permitan llegar a una conclusión generalizada sobre cómo debe comprenderse este fenómeno moderno y cómo desarrollar una forma de manejarlo inteligentemente. Compartiremos con el lector nuestra información de campo, los avances de nuestras íntimas discusiones inter profesionales y las mejores prácticas logradas hasta la fecha.

### Qué dice la ley

Si enfocamos el problema desde la ética profesional aplicada en un contrato de buena fe entre partes, no se debiera permitir el uso de telefonía particular dentro de la empresa. Según nos informan nuestros asesores letrados, la Ley de Contrato de Trabajo N° 20.744 establece en sus artículos 21 y 22 qué se entiende por contrato de trabajo y qué por relación de dependencia. En resumen estos dos artículos establecen que el trabajador pone su fuerza de trabajo a disposición del empleador durante el tiempo de vigencia del contrato y se somete a su poder de dirección acatando sus órdenes de realizar tareas, todo a cambio del pago una remuneración pactada.

La primera conclusión es que el trabajador no puede disponer para sí mismo, de su tiempo durante la jornada laboral para aplicarlo a actividades ni





propias, ni particulares, ni sociales, ni familiares, ni económicas, etc. ajenas a la esencia del contrato de trabajo, salvo solicite permiso y éste le sea otorgado por el empleador bajo cumplimiento de ciertas condiciones.

Por lo tanto, todo trabajador que dedique tiempo a atender su celular o su cuenta de Messenger, Facebook, Twitter, etc. está malversando sus fines laborales y violando la ley que regula el contrato de trabajo, lo cual es una falta grave que justificaría la aplicación de medidas disciplinarias.

### Costos que abruman

Si enfocamos el problema desde lo económico el análisis nos sorprende seriamente. Un sondeo realizado dentro de varias empresas determinaron que en la actualidad (2011), una persona recibe en promedio diez (10) sms y tres (3) llamadas personales por día dentro de su horario laboral. Siendo austeros en el cálculo, consideramos que atender este tráfico de llamadas ingresantes y salientes demandaría unos 15' (quince minutos) como mínimo.

El costo del sueldo mensual más aguinaldo y contribuciones patronales de un convenio y categoría promedio baja, hoy equivale a unos \$ 5.000.- los cuales divididos por 200 horas mensuales laborables arroja un costo de \$ 25.- la hora, de \$ 0,42 el minuto y por lo tanto \$ 6,25 que se pierden por día de trabajo pagado al empleado, porque éste aplica tiempo laboral para sus propios intereses. La pérdida de tiempo por empleado le cuesta a la empresa mensualmente \$ 156.- y por año \$ 1.875.- ¡!! Prácticamente un medio aguinaldo. Tengamos presente que fuimos prudentes y austeros en nuestros números de base, calculando “de menos” seguramente.

Sin embargo este costo es casi despreciable comparado con el que se provoca en la productividad o rendimiento en el puesto. Si consideramos que un vendedor al público puede facturar por día (según la empresa) unos \$ 3.000.- en siete (7) horas de trabajo, esto equivale a decir que genera \$ 7,14 por minuto, de lo cual se infiere que al dedicar 15' a atender sus llamadas y mensajes personales provoca a la empresa una menor facturación del orden de \$ 107.- diarios, de \$ 2.680.- mensuales y de \$ 32.142.- anuales que no ingresan por Caja!. A un margen bruto del 50% la empresa perdió la oportunidad de generar riqueza o valor agregado por \$ 16.000.- ¡!! por cada empleado, por año.

Estas pérdidas podrían ser mayores si incluyéramos en nuestro análisis el tiempo de chateo por Facebook o de publicación por Twitter y más aún, si las llamadas personales fueran realizadas en salida desde los teléfonos fijos y celulares que paga la empresa.

### Aspectos positivos, pero indirectos

No se entendería a la luz de los análisis realizados, la pasividad demostrada por la gran mayoría de empresarios frente al avance irrefrenable de la telefonía particular en manos del personal, sino no fuera porque no todo fue





negativo para las organizaciones y sus sistemas de gestión en relación al impacto de los celulares y las redes.

Creemos que ciertos puestos de trabajo y procesos realmente se beneficiaron con la internet y la telefonía incrementándose de hecho la eficiencia debido a una mejor administración de los recursos.

A esto se le suma la evitación o resolución de problemas más anticipadamente y/o con menores costos y el aumento de la eficacia del sistema de gestión merced a una mayor y mejor calidad de comunicación que lo torna más exitoso.

Claro está que el factor multiplicador de la riqueza producto de la incidencia de la moderna telefonía no podrá ser jamás cuantificada porque su participación es indirecta, aunque fundamental hoy en día.

### **Impacto en la gente**

Es un hecho que el trabajador que mantiene cierto contacto fácil, rápido y frecuente con vínculos por fuera de la empresa puede acusar efectos positivos como negativos en su ánimo y ello repercutir en su trabajo.

Recibir una buena o mala noticia impactará en su humor de un modo dispar y con efectos variables e incuantificables en su desempeño laboral. Por ejemplo, una mamá que trabaja de 09:00 a 19:00 sabe que su hijo de 13 años volverá sólo del colegio a su casa y permanecerá allí sin la compañía de nadie hasta la noche a su regreso, o lo deja sólo a la mañana con fiebre. Pregunta: ¿Cuánto vale para esa mamá saber que su hijo está bien o que él podría llamarla ante una urgencia o una emergencia? ¿Acaso no trabajará con más enfoque y producirá mayor riqueza para la empresa contando con esa información? ¿Acaso ese permiso tácito que la empresa le otorga de utilizar su teléfono y el cederle el tiempo laboral no suma al fortalecimiento de las relaciones profesionales, al sentimiento de pertenencia y a la voluntad de permanencia que tanto buscan los empresarios de su personal?

Es cierto que en toda organización las prebendas tienen un límite y que se debe realizar un análisis de costo/beneficio, pero es innegable que los propios empresarios y gerentes también gozan de esta conectividad y viven día a día la importancia de mantener control y asistencia de un modo remoto, sobre asuntos personales como lo son la familia, los estudios, la salud y la sociedad a la que toda persona también pertenece y de la cual no se la puede, ni debe aislar.

### **Error de implementación**

La incorporación de esta tecnología nunca fue planificada por los empresarios; simplemente se produjo y tuvieron que resolver sobre la marcha e improvisar.





Así los permisos o autorizaciones de empleo de celulares y conexión web para ciertos puestos fueron otorgados sin mayores recaudos, ni advertencias al personal en general acerca de estas innovaciones. Los empleados simplemente vieron que algunos utilizaban celulares o chat en el trabajo y eso fue suficiente para nivelarse a los demás invocando frente a la dirección, el cumplimiento del principio de igualdad: “Dar a los iguales, igualdad de trato en igualdad de condiciones”.

### Lo que no funcionó

Algunos empresarios pusieron en práctica medidas que fracasaron, a saber:

- ✓ Impedir que los empleados ingresaran celulares a la empresa.
- ✓ Obligar a que dejen sus teléfonos en el sector Caja u otro similar.
- ✓ Dejar avanzar demasiado la masificación de esta mala práctica laboral, porque luego cuesta mucho retirar la costumbre de la cultura y el personal lo toma además, como una quita de derechos justos y adquiridos, cuando es todo lo contrario.

### Lo que sí funcionó

1. No permitir como norma el uso de celulares y conexión web salvo a aquellos puestos que les resulte imprescindible.
2. Permitir el uso de celulares o fijo de la empresa en llamadas de salida cuando se solicite permiso a la dirección, por causas de fuerza mayor. En el pasado esto funcionaba así y jamás hubo mayores problemas.
3. Exigir al personal que dé aviso a sus superiores cuando estuviera pasando por alguna situación externa crítica que podría demandarle la atención de su teléfono, para no ser sancionado.
4. Liberar a la empresa de responsabilidades por el extravío, sustracción o rotura de la telefonía ingresada.
5. Solicitar al personal que atienda sus llamadas durante su horario de almuerzo o refrigerio.
6. Dejar constancia de todas las disposiciones sobre este tema en carteles a la vista, en comunicados con firma al personal o en el mismo Reglamento Interno de la empresa.





7. Controlar la violación de estas normativas y sancionar a los infractores primero con un apercibimiento y luego con una suspensión de tres (3) días si reincide.
8. Demostrar imparcialidad y firmeza por parte de la dirección sancionando por igual tanto al personal operativo, como al gerencial que viole la normativa.
9. Demostrar a la vez comprensión, tolerancia y paciencia por parte de la dirección ante casos de violación de la normativa, aplicando la persuasión antes que la sanción como mecanismo de rescate.
10. Instruir al personal mediante conversaciones, folletería, carteles, comunicados o Reglamento Interno sobre la violación al contrato laboral y los altos costos que soporta la empresa cuando el empleado atiende asuntos personales durante la jornada de trabajo.
11. Capacitar al personal con base a valores humanos éticos y morales para que no se aparte del mejor comportamiento posible en defensa de la fuente de trabajo de la cual se alimenta. En tal sentido, la solución maestra es ayudar a la gente a despertar en su consciencia sobre sus actos y los impactos negativos que los mismos provocan a la empresa que le brinda una oferta de trabajo honesto, digno y fundado sobre la base de la buena fe mutua.

## CONCLUSIONES

***Resulta evidente por lo expuesto, que nuestro avance en el discernimiento y las mejores prácticas a la fecha no resultan suficientes para solucionar todos los problemas planteados en el campo del trabajo en las empresas, por esta moderna conectividad.***

***Sin embargo esperamos haber dado inicio al menos al debate del asunto dentro del foro empresarial, para lograr con el aporte de todos, herramientas metodológicas que nos aseguren una absorción positiva de ésta y otras nuevas tecnologías, que seguramente se harán presentes en breve en las organizaciones.***

**FIN DEL ARTÍCULO.**





Los derechos de autor han sido reservados mediante el depósito que marca la ley en la Sociedad Argentina de Letras, Artes y Ciencias. Se prohíbe la utilización de este material sin contar con autorización expresa del autor la cual debe ser solicitada a través del sitio [www.javiergenero.com](http://www.javiergenero.com) sección Contacto.

